



// TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

OrientIA

Servicios de orientación y acompañamiento oncológico

Sitio web: <https://www.orientiahealth.com>

Resumen esencial antes de contratar

- OrientIA presta un servicio profesional y personalizado de orientación oncológica, dirigido por un médico especialista, que puede incluir revisión documental, informe, vídeo y/o videollamada según la modalidad elegida.
- Las herramientas de inteligencia artificial y de lectura documental sirven de apoyo. El resultado destinado al paciente debe ser revisado, corregido, validado y firmado por el profesional.
- OrientIA no presta servicios de urgencias, no sustituye al equipo asistencial habitual y no debe utilizarse para iniciar, suspender o modificar un tratamiento sin consultar con el médico responsable.
- El precio total, contenido, plazo estimado y duración de cada modalidad son los mostrados inmediatamente antes del pago y forman parte del contrato.
- El caso puede ser rechazado si queda fuera del ámbito profesional, existe un conflicto, faltan elementos esenciales o no puede prestarse con seguridad. En tal caso se aplicarán las reglas de reembolso previstas en estas Condiciones.
- Como medida adicional de protección del consumidor, OrientIA reconoce contractualmente un plazo de catorce días naturales para desistir. El inicio anticipado requiere una solicitud expresa separada.

Importante: si existe dolor intenso, dificultad respiratoria, hemorragia, fiebre relevante durante tratamiento, deterioro brusco, alteración de conciencia, sospecha de reacción grave o cualquier otra situación urgente, debe contactarse inmediatamente con el **112**, los servicios de urgencias o el equipo asistencial habitual. No espere una respuesta de OrientIA.

ÍNDICE

- | | |
|--|--|
| 1. Objeto, alcance y documentación contractual | 13. Inteligencia artificial y supervisión médica |
| 2. Identificación del prestador | 14. Desistimiento e inicio anticipado |
| 3. Personas que pueden contratar | 15. Cancelaciones y reembolsos |
| 4. Naturaleza y límites del servicio | 16. Conformidad e incidencias |
| 5. Modalidades de OrientIA | 17. Obligaciones y usos prohibidos |
| 6. Admisibilidad del caso | 18. Propiedad intelectual y uso del informe |
| 7. Proceso de contratación | 19. Responsabilidad profesional y tecnológica |
| 8. Precio, pago y facturación | 20. Protección de datos y confidencialidad |
| 9. Documentación y colaboración del usuario | 21. Atención y reclamaciones |
| 10. Plazos, entrega y acceso | 22. Modificación, nulidad y ley aplicable |
| 11. Videollamadas y reprogramaciones | 23. Modelo de desistimiento |
| 12. Seguimiento y suscripciones | 24. Fecha y versión |

Las presentes Condiciones regulan la contratación electrónica de los servicios ofrecidos bajo la marca **OrientIA** a través del sitio web <https://www.orientiahealth.com>. Antes de pagar, el usuario debe leerlas, poder descargarlas y aceptarlas expresamente. Su aceptación no sustituye los consentimientos o autorizaciones sanitarias y de protección de datos que resulten necesarios. Al encontrarse el Prestador establecido en Alicante, se tiene asimismo en cuenta la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

1. OBJETO, ALCANCE Y DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

Estas Condiciones regulan el acceso a la plataforma, la contratación, el pago, la admisión del caso, la aportación de información y documentación, la prestación profesional, la entrega del resultado, las videollamadas, el seguimiento, las cancelaciones, el desistimiento, los reembolsos y la atención de incidencias.

Forman parte del contrato, por este orden y sin perjuicio de los derechos imperativos del consumidor: (i) la ficha y el resumen final de la modalidad seleccionada; (ii) las condiciones particulares mostradas antes del pago; (iii) estas Condiciones; y (iv) las comunicaciones de confirmación. La publicidad y las características objetivas anunciadas resultarán exigibles en los términos previstos legalmente.

Si una condición particular mejora estas Condiciones para el usuario, prevalecerá aquella. Ninguna mención genérica podrá limitar derechos reconocidos por normas imperativas.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

La contratación se realiza con el profesional que figura a continuación, titular de la actividad prestada bajo la marca OrientIA:

- **Titular:** Henry Martín Oré Arce
- **Nombre comercial:** OrientIA
- **NIF/DNI:** 77043361P
- **Domicilio profesional y para reclamaciones:** Josefina Pascual nº1, Bloque 3, Escalera 1, 9ºN, . 03540, Alicante (Alicante), España
- **Correo electrónico:** consultas@orientiahealth.com
- **Sitio web:** <https://www.orientiahealth.com>
- **Profesión:** Médico Especialista en Oncología Médica, título expedido en España.
- **Colegiación:** Colegio Oficial de Médicos de Alicante (COMA), n.º de colegiado **032862183**. La normativa profesional puede consultarse en [la web del COMA](#).

En adelante, el titular será denominado el **Prestador**. A efectos de estas Condiciones, toda referencia a **OrientIA** se entenderá hecha al Prestador, actuando bajo dicho nombre comercial, salvo cuando se aluda exclusivamente a la marca o a la plataforma tecnológica. Stripe y los demás proveedores tecnológicos no son quienes prestan la orientación oncológica ni asumen la relación profesional con el paciente.

3. PERSONAS QUE PUEDEN CONTRATAR

3.1. Capacidad

Puede contratar una persona mayor de edad con capacidad suficiente, para sí misma o, cuando proceda, para otra persona respecto de la que actúe con autorización o representación válida. OrientIA podrá solicitar las comprobaciones razonablemente necesarias antes de acceder a información de salud o comunicar resultados.

Por el momento, el flujo ordinario de contratación de OrientIA se dirige exclusivamente a pacientes mayores de edad. Los servicios referidos a menores de edad no podrán contratarse automáticamente y requerirán contacto previo con OrientIA, valoración individual de admisibilidad y comprobación de la representación, las autorizaciones y la información sanitaria aplicables.

3.2. Pagador distinto del paciente

El pagador puede ser distinto del paciente. El pago no otorga por sí solo derecho a conocer datos clínicos, acceder al expediente o recibir el informe. El paciente o su representante deberá completar por separado la identificación, información y autorizaciones necesarias.

3.3. Ámbito territorial

Salvo indicación expresa en la ficha, el servicio se dirige a usuarios situados en España. La contratación desde otro país podrá quedar sujeta a una validación previa de disponibilidad y de requisitos profesionales o regulatorios. OrientIA podrá rechazarla y reembolsar lo abonado si no puede prestarla legalmente o con garantías suficientes.

4. NATURALEZA Y LÍMITES DEL SERVICIO

OrientIA presta un servicio profesional, individualizado y a distancia de orientación y acompañamiento oncológico. Según la modalidad, el médico revisa la información aportada, la contrasta con guías y evidencia científica, valora aspectos relevantes del caso y comunica un resultado revisado profesionalmente.

El servicio tiene un alcance limitado a la modalidad contratada y a la documentación disponible. No incluye exploración física, asistencia presencial, atención de urgencias, seguimiento hospitalario, emisión automática de recetas, prescripción directa ni modificación del tratamiento indicado por el equipo asistencial habitual.

El OrientIA-Report y las explicaciones del profesional están destinados a ayudar al paciente a comprender su situación, preparar preguntas y conversar con su equipo asistencial. No garantizan un diagnóstico, resultado, respuesta terapéutica, acceso a ensayos clínicos ni decisión de otro profesional o centro.

El paciente no debe iniciar, retirar, sustituir ni modificar medicación, pruebas o tratamiento basándose exclusivamente en el informe. Cualquier decisión asistencial debe adoptarse con el profesional que conoce y atiende presencialmente el proceso.

5. MODALIDADES DE ORIENTIA

Solo se consideran contratables las modalidades que aparezcan como disponibles en el checkout. Su alcance exacto, precio, plazo y duración son los mostrados inmediatamente antes de pagar. Las modalidades y su alcance general son los siguientes:

Modalidad	Alcance general	Precisión contractual
Valoración Esencial	Revisión de casos de complejidad baja o media, informe, videollamada explicativa y, cuando corresponda, búsqueda orientativa de ensayos.	El contenido concreto será el indicado en la ficha aceptada.
Valoración Completa	Análisis ampliado para recaída o cambio de línea, con los componentes expresamente anunciados, que pueden incluir vídeo personalizado, enfoque integrativo, interacciones y toxicidad acumulada.	No se presume incluido ningún componente no mostrado antes del pago.
Valoración Premium	Valoración de mayor complejidad, que puede incluir interpretación de informes patológicos o radiológicos y, cuando se anuncie expresamente, un componente multidisciplinar.	Si la ficha anuncia un módulo multidisciplinar, este formará parte del contrato con el alcance indicado. No podrá convertirse en opcional después del pago.
OrientIA-Familia	Orientación a familiares o cuidadores para comprender el proceso y acompañar mejor al paciente, sin exigir necesariamente un expediente clínico completo.	No incluye un informe clínico completo ni acceso a información del paciente salvo que se indique y exista autorización suficiente.
Prevención	Valoración personalizada de factores de riesgo y orientación sobre cribado o consulta profesional.	No equivale a diagnóstico ni garantiza que exista o no una enfermedad.
Seguimiento	Revisión periódica de nueva documentación, evolución y cuestiones comprendidas en la modalidad publicada.	Será aplicable únicamente cuando la modalidad esté disponible y el usuario haya contratado expresamente la suscripción.

La expresión «búsqueda de ensayos» significa localización orientativa de opciones publicadas potencialmente relevantes. No garantiza elegibilidad, plaza, contacto, admisión ni financiación. La decisión corresponde al equipo investigador del ensayo.

6. ADMISIBILIDAD DEL CASO

La confirmación del pago no impide una comprobación posterior de admisibilidad profesional. El Prestador podrá rechazar o interrumpir el caso cuando exista una causa objetiva, entre otras:

- el asunto quede fuera del ámbito de OrientIA o de la competencia profesional disponible;
- requiera atención urgente, exploración presencial o una actuación que la plataforma no ofrece;
- exista conflicto de intereses, incompatibilidad, falta de independencia o imposibilidad legal;
- la documentación resulte insuficiente, ilegible, contradictoria o no pueda completarse razonablemente;
- no pueda verificarse la identidad, capacidad, representación o autorización necesaria;
- el usuario solicite una garantía de resultado, prescripción o conducta contraria a la buena práctica;
- no exista disponibilidad profesional o técnica para prestar el servicio con la calidad y seguridad exigibles.

Si la inadmisión se produce antes de comenzar una revisión profesional sustantiva, se reembolsará el importe íntegro. Si surge después por hechos nuevos o información no comunicada inicialmente, se devolverá la parte correspondiente a prestaciones no ejecutadas, con explicación del cálculo, sin perjuicio de los derechos legales del usuario.

7. PROCESO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

1. **Selección:** el usuario elige una modalidad y revisa sus características, precio total, plazo estimado y condiciones particulares.
2. **Datos y revisión:** facilita los datos imprescindibles y puede corregirlos antes de continuar.
3. **Aceptaciones separadas:** acepta estas Condiciones mediante una casilla no premarcada; solicita, si lo desea y mediante una segunda casilla no premarcada, el inicio durante el plazo de desistimiento; y completa separadamente la información o autorización sanitaria y de protección de datos que corresponda. Ambas aceptaciones se recaban de forma separada para distinguir la aceptación del contrato de la solicitud voluntaria de inicio anticipado.
4. **Pago:** es redirigido al entorno seguro de Stripe, donde completa el pago mediante una acción que informa de forma inequívoca de la obligación de pago.
5. **Confirmación:** tras la autorización del pago, OrientIA remitirá sin demora indebida una confirmación en soporte duradero. Incluirá o adjuntará el resumen de la modalidad, el precio, la fecha, la versión íntegra de estas Condiciones, el modelo de desistimiento y, cuando exista, la evidencia de la solicitud de inicio anticipado.
6. **Acceso e intake:** el paciente recibe las instrucciones o enlace seguro para identificarse, completar

1. la información y aportar la documentación necesaria.

Aceptaciones separadas en el proceso de contratación:

- ☐ He leído y acepto los Términos y Condiciones Generales de Contratación de la modalidad seleccionada.
- ☐ Solicito expresamente que OrientIA comience a prestar el servicio durante el plazo de catorce días de desistimiento. Comprendo que, si desisto después de iniciado, deberé abonar la parte proporcional efectivamente prestada y que, cuando el servicio haya sido ejecutado íntegramente, perderé el derecho de desistimiento.

Las dos casillas cumplen funciones distintas: la primera acredita la aceptación de las Condiciones y la segunda permite al usuario solicitar voluntariamente que el servicio comience antes de que finalice el plazo de desistimiento. Esta segunda casilla no supone una renuncia inmediata al derecho de desistimiento; sus efectos son los previstos en la cláusula 14.

El contrato se entiende celebrado cuando el pago queda autorizado, sin perjuicio de la comprobación de admisibilidad del caso. La confirmación se remitirá sin demora indebida.

La lengua de contratación es el castellano. Antes del pago, el usuario podrá volver a las pantallas anteriores y corregir errores. Si detecta un error después, debe comunicarlo inmediatamente a consultas@orientiahealth.com.

OrientIA archivaré la evidencia electrónica de la contratación, incluyendo la modalidad, importe, fecha, versión de las Condiciones y aceptaciones realizadas. El usuario recibirá una copia adjunta o un enlace descargable, inalterable y vinculado a la versión aceptada, de modo que la copia contractual conservada no dependa de modificaciones posteriores del contenido publicado en la web. El archivo interno no implica acceso indefinido al portal.

8. PRECIO, PAGO Y FACTURACIÓN

8.1. Precio total

El precio vinculante es el mostrado inmediatamente antes del pago. Se expresará en euros e incluirá los impuestos legalmente aplicables. No se cobrarán suplementos opcionales ni conceptos no aceptados expresamente.

Los cambios futuros de precio no afectarán a servicios ya contratados ni al periodo de suscripción ya abonado. Las promociones se regirán por sus condiciones y periodo de vigencia.

8.2. Pago mediante Stripe

El pago se procesa mediante Stripe y los medios admitidos en su checkout. OrientIA recibe la confirmación, referencia, importe y estado necesarios para gestionar la contratación, pero no conserva la numeración completa de la tarjeta, el CVV/CVC ni las credenciales bancarias.

Si el pago es rechazado, duplicado, retrocedido o presenta indicios razonables de fraude, OrientIA podrá suspender el inicio y solicitar una comprobación proporcionada. Un pago duplicado o cobrado por error será reembolsado sin demora indebida.

8.3. Factura

El usuario debe facilitar datos de facturación completos y veraces. La factura electrónica se emitirá cuando exista consentimiento para ese formato. El consumidor podrá revocar dicho consentimiento y solicitar, sin coste adicional, la factura en papel.

9. DOCUMENTACIÓN Y COLABORACIÓN DEL USUARIO

La calidad y seguridad de la valoración dependen de que la información sea completa, actual, legible y veraz. El usuario debe comunicar diagnósticos, tratamientos, medicación, alergias, antecedentes, cambios relevantes y cualquier limitación conocida de la documentación.

Solo debe aportar documentos propios, del paciente al que represente o respecto de los que tenga acceso legítimo. Debe evitar información de terceras personas no necesaria y no cargar archivos manipulados, falsos, ilícitos o que contengan código malicioso.

OrientIA podrá solicitar aclaraciones o documentos adicionales. El plazo de prestación quedará suspendido mientras falte información esencial. Si el usuario no atiende la solicitud en los treinta días naturales siguientes, OrientIA podrá proponer el cierre del caso y reembolsar la parte no ejecutada; si no se hubiera iniciado la revisión sustantiva, el reembolso será íntegro.

La omisión o inexactitud relevante puede limitar el resultado y, cuando impida prestar el servicio con seguridad, justificar su interrupción. Esta regla no exonera al profesional de revisar diligentemente lo que haya recibido ni limita los derechos legales del consumidor.

10. PLAZOS, ENTREGA Y ACCESO

El plazo estimado será el indicado en la modalidad contratada. Salvo que se indique otra cosa, comenzará cuando concurran la confirmación del pago, la admisión del caso, la identificación y las autorizaciones necesarias, y la recepción de documentación suficiente y legible. Si el usuario no hubiera solicitado el inicio anticipado, el plazo no comenzará hasta que finalice el periodo de desistimiento reconocido en la cláusula 14. En OrientIA-Familia, cuando no se exija documentación clínica completa, el plazo comenzará desde la recepción de la información mínima necesaria y, si la modalidad incluye sesión, desde la confirmación de la cita, sin perjuicio de la regla anterior sobre el inicio anticipado.

Los plazos pueden ampliarse si el usuario aporta nueva información sustancial, solicita una ampliación, demora sus respuestas, resulta necesaria una aclaración, intervienen especialistas expresamente incluidos o concurre una incidencia justificada. OrientIA informará de retrasos relevantes y de la nueva previsión.

Si el retraso imputable a OrientIA supera la fecha comprometida y el usuario concede un plazo adicional razonable sin que se cumpla, podrá resolver el contrato y obtener el reembolso de la parte no prestada. Podrá resolver sin plazo adicional cuando la fecha sea esencial y así se hubiera comunicado antes de contratar.

El informe y demás resultados se entregarán a través del área privada, enlace seguro u otro canal comunicado. El usuario debe descargarlos y conservar una copia dentro del periodo de acceso indicado. La conservación legal o profesional del expediente no equivale a mantener acceso permanente al portal.

Si el enlace caduca o existe una incidencia de descarga, el usuario podrá solicitar una reentrega tras las comprobaciones de identidad necesarias.

11. VIDEOLLAMADAS, VÍDEOS Y REPROGRAMACIONES

Cuando la modalidad incluya videollamada, el usuario podrá reservar entre las franjas disponibles. La duración será la anunciada en la ficha. La videollamada no se grabará ni transcribirá salvo información previa y base jurídica suficiente.

El usuario debe conectarse puntualmente, desde un espacio privado, con un dispositivo, cámara, micrófono y conexión adecuados. La participación de familiares o acompañantes exige la conformidad del paciente y no autoriza una divulgación mayor de la necesaria.

Las reprogramaciones solicitadas con al menos veinticuatro horas de antelación se realizarán sin coste, sujetas a disponibilidad. Si se solicitan con menor antelación o existe incomparecencia, OrientIA ofrecerá una nueva fecha cuando resulte razonable; podrá considerar consumida la sesión si el tiempo profesional reservado no pudo reasignarse, salvo enfermedad, urgencia o fuerza mayor debidamente comunicada.

Si el profesional no puede celebrar la sesión, se ofrecerá reprogramación prioritaria. Si el usuario no la acepta o la nueva fecha frustra la finalidad del servicio, se reembolsará la parte correspondiente a la sesión no prestada.

12. SEGUIMIENTO Y SUSCRIPCIONES

Cuando la modalidad de Seguimiento esté disponible y sea contratada, se regirá por este apartado. Antes del pago se informará del precio por periodo, contenido, frecuencia, duración, renovación y forma de cancelación.

La suscripción solo se renovará automáticamente cuando esta circunstancia, la periodicidad y el importe

de los futuros cobros se hayan mostrado claramente antes del pago y el usuario la haya contratado expresamente. En tal caso, se renovará por periodos de la misma duración mediante el medio de pago autorizado. Si la ficha no informa expresamente de renovación automática, el servicio finalizará al concluir el periodo abonado. El usuario podrá cancelar la renovación en cualquier momento antes del siguiente cobro desde el mecanismo habilitado o escribiendo consultas@orientiahealth.com.

La cancelación ordinaria evita nuevos cargos y permite utilizar lo ya abonado hasta el final del periodo vigente. No genera por sí sola devolución proporcional del periodo iniciado, salvo desistimiento, falta de conformidad, incumplimiento, cancelación por OrientIA u otro supuesto legal.

Los cambios sustanciales de precio o alcance para periodos futuros se comunicarán con antelación razonable. El usuario podrá cancelar antes de que surtan efecto. No se interpretará el silencio como aceptación de un cambio que requiera consentimiento expreso.

13. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SUPERVISIÓN MÉDICA

OrientIA utiliza herramientas tecnológicas que pueden incluir lectura automática de documentos, organización de información, apoyo en la consulta de guías y generación de borradores. Estas herramientas pueden cometer errores, omitir datos, interpretar de forma inexacta o reflejar limitaciones de las fuentes.

La inteligencia artificial no contrata con el usuario, no emite por sí sola el resultado final ni sustituye al profesional. El médico debe revisar el expediente, valorar la pertinencia de las fuentes, corregir el borrador, validar el contenido y firmar el informe antes de su entrega.

No se adoptará una decisión con efectos jurídicos o de importancia similar para el paciente basada exclusivamente en el tratamiento automatizado. El usuario puede pedir una aclaración sobre el resultado, advertir posibles errores y solicitar revisión profesional.

La utilización de IA no reduce la diligencia ni la responsabilidad que legalmente correspondan al profesional por el contenido final validado. La información sobre proveedores, datos tratados y garantías se ofrece en la Política de Privacidad.

14. DERECHO DE DESISTIMIENTO E INICIO ANTICIPADO

14.1. Plazo y forma

Como medida adicional de protección del consumidor, OrientIA reconoce contractualmente a toda persona que actúe como consumidora un plazo de **catorce días naturales** desde la celebración del contrato para desistir sin necesidad de justificar su decisión, sin perjuicio de cualquier protección imperativa más favorable que pudiera resultar aplicable. Puede comunicarlo mediante cualquier declaración inequívoca a consultas@orientiahealth.com o utilizar el modelo incluido al final.

14.2. Inicio durante el plazo de desistimiento

Para que OrientIA comience a revisar el caso antes de que terminen los catorce días, el usuario deberá formular una solicitud expresa mediante una casilla separada de la aceptación general, con el siguiente contenido:

«Solicito expresamente que OrientIA comience a prestar el servicio durante el plazo de catorce días de desistimiento. Comprendo que, si desisto después de iniciado, deberé abonar la parte proporcional efectivamente prestada y que, cuando el servicio haya sido ejecutado íntegramente, perderé el derecho de desistimiento.»

Si no formula esta solicitud, OrientIA no iniciará la prestación profesional hasta que finalice el plazo, aunque podrá realizar actuaciones puramente administrativas que no generen coste para el consumidor.

14.3. Efectos económicos

Si el usuario desiste antes de que se inicie el servicio, se reembolsará todo lo abonado. Si solicitó el inicio anticipado y desiste cuando ya se ha prestado una parte, podrá cobrarse únicamente un importe proporcional a la parte efectivamente ejecutada y acreditada respecto del objeto total del contrato. El cálculo se realizará sobre el precio total acordado; si este resultara excesivo respecto del valor de mercado de la prestación realizada, se tomará este último como referencia.

El derecho de desistimiento se pierde cuando el servicio haya sido completamente ejecutado, siempre que hubiera comenzado con consentimiento expreso y el usuario hubiera reconocido que, tras su ejecución íntegra, perdería ese derecho. La mera descarga del informe no se utilizará para eliminar derechos si el servicio profesional contratado no ha finalizado.

Los reembolsos se efectuarán sin demora indebida y, como máximo, dentro de los catorce días naturales desde la comunicación, mediante el mismo medio de pago salvo acuerdo expreso distinto que no genere costes.

15. CANCELACIONES, INTERRUPCIÓN Y REEMBOLSOS

Además del desistimiento reconocido en la cláusula 14, se aplicarán las siguientes reglas:

- **Inadmisión antes de revisión sustantiva:** reembolso íntegro.
- **Cancelación por OrientIA:** reembolso íntegro si no se ha iniciado; si existe una parte útil y separable ya prestada, reembolso de la parte pendiente, salvo que el incumplimiento sea imputable a OrientIA y proceda otra solución legal.
- **Documentación insuficiente:** se solicitará subsanación; si no es posible continuar, se aplicará el

- criterio de parte ejecutada y parte pendiente.
- **Fallo técnico relevante:** se intentará reentrega, reprogramación o repetición sin coste. Si no resulta posible en plazo razonable, se reembolsará la parte afectada.
- **Pago duplicado o incorrecto:** devolución del exceso.
- **Conducta grave del usuario:** OrientIA podrá suspender el servicio si existe fraude, amenaza, suplantación, acceso ilícito o uso que comprometa la seguridad, documentando la causa y respetando los derechos del consumidor.

No se impondrán penalizaciones automáticas, gastos de gestión no informados ni vales obligatorios en sustitución del dinero cuando legalmente corresponda reembolsar.

16. CONFORMIDAD E INCIDENCIAS

El servicio debe corresponderse con la modalidad contratada, la información precontractual y los requisitos legalmente exigibles. Si falta un componente incluido, el informe no puede abrirse, contiene datos de otro usuario, existe un error material o la videollamada no se presta, el usuario debe comunicarlo a consultas@orientiahealth.com.

OrientIA comprobará la incidencia y ofrecerá, según proceda, corrección, aclaración profesional, reentrega, repetición, reprogramación, reducción del precio o resolución con reembolso, sin coste para el consumidor y sin limitar sus derechos legales.

Una diferencia razonable de criterio médico o la evolución posterior de la evidencia no constituye por sí sola falta de conformidad. Sí podrán serlo la omisión del alcance contratado, la falta de revisión profesional prometida o un incumplimiento de la diligencia exigible.

17. OBLIGACIONES Y USOS PROHIBIDOS

El usuario se compromete a:

- facilitar datos veraces y mantenerlos actualizados;
- proteger credenciales, enlaces y códigos de acceso, y comunicar cualquier uso no autorizado;
- no acceder a expedientes ajenos ni compartir el acceso con personas no autorizadas;
- utilizar la plataforma y el informe para fines lícitos, personales y relacionados con la finalidad contratada;
- tratar con respeto al profesional, personal y demás participantes;
- seguir las indicaciones de seguridad y acudir a los servicios adecuados cuando exista urgencia.

Queda prohibido intentar vulnerar la seguridad, introducir malware, realizar extracciones masivas, automatizar accesos no autorizados, suplantar identidades, manipular documentos, reutilizar el servicio para prestar asesoramiento a terceros o explotar comercialmente el contenido sin autorización.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DEL INFORME

La plataforma, diseño, textos, metodología, estructura, marca y demás contenidos están protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial y pertenecen a sus respectivos titulares o se utilizan con las licencias y autorizaciones correspondientes.

El usuario recibe una licencia personal, no exclusiva y no transferible para acceder a la plataforma y utilizar el resultado. Puede descargar el informe, conservarlo y compartirlo con su equipo sanitario, aseguradora, representante o personas autorizadas para su atención. No puede revenderlo, presentarlo como propio, alterar su autoría ni publicarlo con fines comerciales sin autorización.

La aportación de documentos no transfiere su titularidad a OrientIA. Su tratamiento se realizará únicamente en la medida necesaria para prestar, asegurar, documentar y defender el servicio conforme a la Política de Privacidad y la normativa aplicable.

19. RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y TECNOLÓGICA

El Prestador responde de la prestación dentro del alcance contratado y conforme a la diligencia profesional y normativa aplicables. Ninguna cláusula excluye responsabilidad por dolo, culpa grave, incumplimiento de obligaciones esenciales, daños personales, vulneración de derechos del consumidor o cualquier responsabilidad que legalmente no pueda limitarse.

La medicina no permite garantizar resultados. La valoración se realiza con la información disponible en una fecha concreta y puede quedar afectada por datos incompletos, cambios clínicos, nueva evidencia, indisponibilidad de pruebas o decisiones de terceros. Estas limitaciones no eliminan el deber de revisar, advertir incertidumbres relevantes y actuar con diligencia.

OrientIA no responde de decisiones adoptadas al margen de las advertencias expresas, de alteraciones del informe, de accesos causados por credenciales compartidas ni de incidencias exclusivamente imputables al dispositivo, conexión o documentación del usuario, siempre que haya cumplido sus propias obligaciones.

Pueden producirse interrupciones por mantenimiento, seguridad, fallos de proveedores o fuerza mayor. OrientIA adoptará medidas razonables de continuidad, informará de las incidencias relevantes y ofrecerá las soluciones previstas en estas Condiciones cuando afecten al servicio contratado.

20. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y COOKIES

El tratamiento de datos personales, incluidos los relativos a la salud, se explica de forma completa en la [Política de Privacidad](#). La contratación no convierte en consentimiento cualquier tratamiento: cuando una

operación requiera consentimiento explícito u otra autorización, se solicitará separadamente.

La información clínica está sujeta a confidencialidad y secreto profesional. El acceso por familiares, cuidadores, pagadores o acompañantes se limitará a lo autorizado por el paciente o permitido por la ley. En OrientIA-Familia, la persona usuaria debe minimizar los datos identificativos del paciente cuando no exista autorización para compartirlos.

La información sobre cookies y tecnologías similares se encuentra en la [Política de Cookies](#). Las comunicaciones operativas sobre pago, acceso, documentación, citas, informe, seguridad o incidencias forman parte del servicio y no son publicidad.

Delegado de Protección de Datos: Auratech Legal Solutions SLP (Mario de la Peña)

NIF/DNI: B87984621

Contacto: rgpd@auratechlegal.es

21. ATENCIÓN AL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las consultas, incidencias, quejas, desistimientos y reclamaciones pueden enviarse a consultas@orientiahealth.com o al domicilio profesional indicado. Este correo constituye el procedimiento de resolución de reclamaciones de la actividad prestada en línea. OrientIA facilitará justificante o referencia de la reclamación y responderá lo antes posible y, cuando el reclamante sea consumidor, dentro del plazo máximo legal aplicable, actualmente quince días salvo norma más exigente.

La persona consumidora podrá dirigirse en castellano o valenciano. Cuando OrientIA disponga de un establecimiento o centro abierto al público en la Comunitat Valenciana, mantendrá las hojas oficiales de reclamaciones y el cartel bilingüe en los términos exigidos por la normativa autonómica. Mientras la contratación sea exclusivamente en línea y no exista establecimiento abierto al público, se mantendrá el procedimiento de reclamación por correo electrónico exigido para el comercio electrónico.

La persona consumidora puede acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), al servicio territorial competente de la Generalitat Valenciana o a una entidad de resolución alternativa competente. El Prestador no declara estar adherido a un sistema arbitral concreto salvo que se comunique expresamente. También pueden formularse las reclamaciones profesionales que correspondan ante el Colegio Oficial de Médicos de Alicante.

La antigua plataforma europea de resolución de litigios en línea dejó de estar operativa en 2025, por lo que no se facilita un enlace a dicho sistema discontinuado.

22. MODIFICACIÓN, CESIÓN, NULIDAD Y LEY APLICABLE

22.1. Modificación

OrientIA podrá actualizar estas Condiciones por cambios normativos, profesionales, técnicos o del servicio. La nueva versión no se aplicará retroactivamente a prestaciones ya contratadas. En suscripciones activas, los cambios sustanciales se comunicarán antes de su aplicación y permitirán cancelar la renovación sin penalización.

22.2. Cesión y continuidad

Una reorganización, constitución de sociedad o cesión de actividad no podrá reducir los derechos del consumidor ni alterar la identidad del profesional responsable sin la información y garantías necesarias. La subcontratación de soporte tecnológico no desplaza la responsabilidad contractual del Prestador.

22.3. Nulidad parcial

Si una cláusula fuera declarada nula, abusiva o inaplicable, quedará sin efecto en la medida correspondiente, manteniéndose el resto cuando sea posible. No se integrará una cláusula nula en perjuicio del consumidor.

22.4. Ley y jurisdicción

El contrato se rige por la legislación española y, dentro de su ámbito competencial y territorial, por el **Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana**, así como por su normativa de desarrollo. El régimen estatal de contratación a distancia y comercio electrónico resulta aplicable de forma directa o supletoria conforme corresponda.

Esta elección no privará al consumidor de la protección imperativa que resulte aplicable por su residencia habitual. Las controversias se someterán a los juzgados y tribunales competentes conforme a la ley; no se impone al consumidor un fuero distinto del que legalmente le corresponda.

23. MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

Solo debe cumplimentarse y enviarse si desea desistir del contrato. También puede utilizar cualquier otra declaración inequívoca.

A la atención de Henry Martín Oré Arce / OrientIA:

Domicilio: Josefina Pascual nº1, Bloque 3, Escalera 1, 9ºN, . 03540, Alicante (Alicante), España

Correo electrónico: consultas@orientiahealth.com

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato relativo al siguiente servicio:

Contratado el:

Nombre del consumidor:

Domicilio del consumidor:

Correo utilizado para la contratación y referencia de pago, si se conoce:

Fecha y firma, solo si se presenta en papel:

24. FECHA Y VERSIÓN

Estas Condiciones han sido revisadas por última vez en fecha 25 de septiembre de 2026 . La versión aplicable a cada contratación será la aceptada por el usuario y conservada con su evidencia contractual.

OrientIA · Términos y Condiciones Generales de Contratación

Última actualización: 25 de septiembre de 2026